



Dossier de presse

Dernière mise à jour : Janvier 2023

A Great Working Day. **Delivered.**
*Une Excellente Journée de Travail. **Garantie.***

1. LYRECO, CHIFFRES CLÉS	P. 4
2. LE GROUPE LYRECO	P. 6
Une entreprise familiale devenue leader européen	P. 6
Principales étapes de l'histoire de l'entreprise	P. 7
Filiales et partenaires	P. 8
3. PRODUITS ET SERVICES LYRECO	P. 10
Produits, services et solutions pour l'environnement de travail	P. 10
Gestion de fin de vie des produits : vers l'économie circulaire	P. 12
4. SUPPORTS DE VENTE ET LOGISTIQUE	P. 15
Une force de vente sur mesure	P. 15
3 outils de commande complémentaires	P. 16
Une expertise E-Procurement connue et reconnue	P. 19
Un service de livraison en 24h	P. 19
5. LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE PAR LYRECO	P. 20
Initiatives en matière de durabilité	P. 21
Ressources humaines & Actions sociales	P. 25
Des chaînes d'approvisionnement durables	P. 28
Processus en matière de qualité et d'audit	P. 28
Récompenses et certifications	P. 29
Engagements et chartes	P. 30
6. PROFIL	P. 31
Profil du Groupe	P. 31
Profil de la filiale Lyreco France	P. 32
Profil des porte-paroles Lyreco France	P. 33
7. CONTACTS PRESSE	P. 38



Lyreco, entreprise familiale française créée en 1926, a toujours su évoluer et se réinventer pour devenir aujourd'hui l'un des leaders mondiaux.

Le contexte économique, la recherche d'économies et de rationalisation des achats par les entreprises et la montée en puissance de la dématérialisation, nous ont amenés à prendre un nouveau virage stratégique.

C'est en s'appuyant sur nos forces et en élargissant notre offre de produits et de services que nous voulons devenir le partenaire incontournable pour les entreprises avec pour ambition de simplifier la vie au travail de nos clients.

*Eric Avril,
Directeur Général de Lyreco France*

LE GROUPE LYRECO

- **Leader européen & 3ème acteur mondial**
- **Un Groupe 100% familial**
- **97 ans d'expertise**
- **Actif dans 42 pays**
 - **25 pays via les filiales**
 - **15 pays via les partenaires**
- **11 000 salariés dans le monde**
- **250 000 colis livrés chaque jour dans le monde**

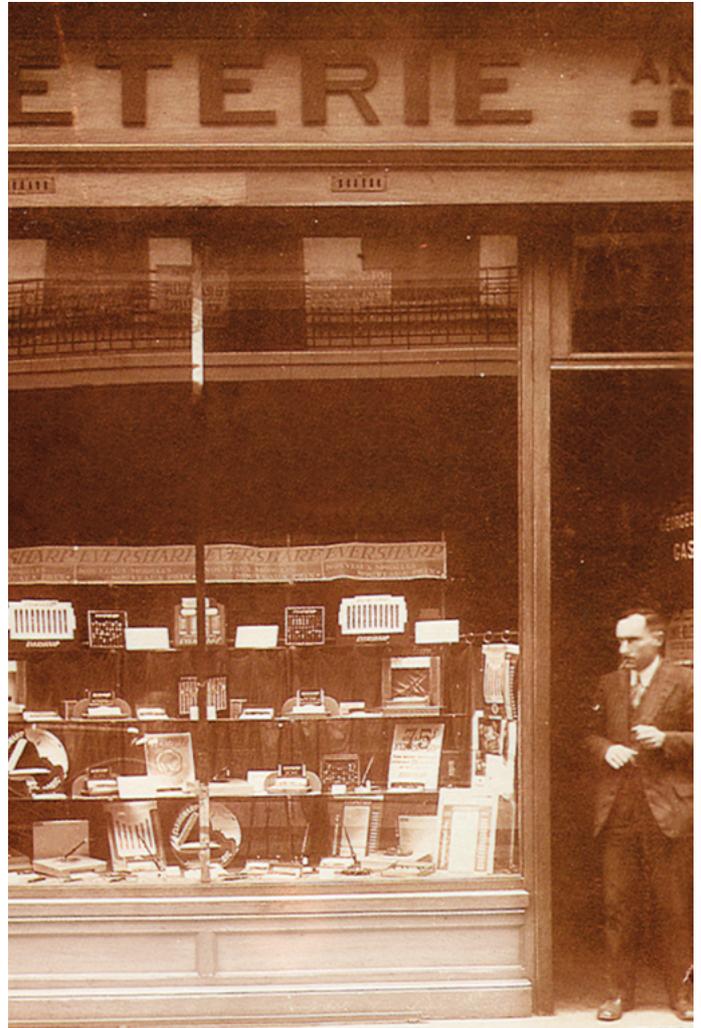
- **N°1 français**
- **Siège à Valenciennes**
- **2 000 salariés en France**
- **Un catalogue de plus de 16 000 produits**
- **41 centres d'éclatements en France**
- **2 plateformes logistiques (Digoin en Saône-et-Loire et Villaines-la-Juhel en Mayenne)**
- **60 000 colis livrés par jour en France**

UNE ENTREPRISE FAMILIALE DEVENUE LEADER EUROPÉEN

En 1926, Georges-Gaston Gaspard ouvre les Papeteries Gaspard à Valenciennes (Nord). Peu à peu, la petite papeterie prend de l'ampleur pour, au-delà de la vente au détail, passer aux services d'impression et à la production de sa propre gamme de papeterie.

En 1936, Georges-Gaston Gaspard fait construire un grand entrepôt dans les faubourgs de Valenciennes, qui devient rapidement la base d'opérations du service de livraison. Georges-Gaston Gaspard constate alors que le fait de livrer directement des produits au client est à la fois innovant et plus pratique, pour la marque comme pour ses clients. Quelques années après son ouverture, l'activité de l'entrepôt a déjà dépassé celle de la papeterie.

La Seconde Guerre Mondiale touche durement les Papeteries Gaspard, détruites par un raid aérien. Cet événement conduit Georges-Gaston Gaspard à repenser l'entreprise, **il décide, en accord avec son fils Etienne, de ne pas poursuivre l'activité de vente au détail mais de se concentrer entièrement sur la reliure, l'impression et la livraison aux entreprises.**



En 1956, Etienne Gaspard reprend la direction de l'entreprise. Son cap est clair : la compréhension du comportement des entreprises demeure et restera au centre de sa politique. **Etienne et son père décident de limiter leur activité à la vente à distance et à la distribution, ils revendent les branches d'impression et de reliure Gaspard.** En 1969, le président actuel du Groupe Lyreco, Georges Gaspard, fils d'Etienne, rejoint l'entreprise en tant que représentant commercial. Après avoir occupé plusieurs postes au niveau de la direction, il est promu Directeur Général en 1979.

Une série de fusions et acquisitions dessine ensuite le Groupe Lyreco tel que nous le connaissons aujourd'hui. 97 années se sont écoulées depuis que Georges-Gaston Gaspard a ouvert sa papeterie. **Trois générations plus tard, le Groupe Lyreco est actif sur les quatre continents, réalise un chiffre d'affaires annuel mondial de plus de 2 milliards d'euros et reste fidèle aux valeurs initialement insufflées par la famille Gaspard : « apporter une totale satisfaction à nos clients en livrant à temps le bon produit au bon prix. »**

PRINCIPALES ÉTAPES DE L'HISTOIRE DE L'ENTREPRISE

- 
- A vertical blue arrow on the left side of the page, pointing downwards, indicating the chronological order of the events.
- 1926** Georges-Gaston Gaspard ouvre les Papeteries Gaspard à Valenciennes.
 - 1928** Les Papeteries Gaspard commencent à fabriquer et vendre des produits de leur propre marque.
 - 1956** Etienne Gaspard devient le nouveau directeur de Lyreco suite au départ à la retraite de son père.
 - 1969** Georges Gaspard occupe son premier poste au sein de l'entreprise.
 - 1979** Georges Gaspard est nommé Directeur Général.
 - 1980** Georges Gaspard devient Président de Lyreco et recentre l'activité de l'entreprise sur la distribution de fournitures de bureau.
 - 1989** Lyreco achète sa première entreprise hors France, l'entreprise belge Vermeire.
 - 1998** Lyreco s'implante en Asie, avec la création d'une filiale à Hong Kong.
 - 2012** Lyreco est actif dans 39 pays.
 - 2012** Arrivée sur un nouveau marché : les Équipements de Protection Individuelle.
 - 2012 - 2013** Pour accompagner son développement de gammes, Lyreco France étend ses deux plateformes logistiques de Villaines-la-Juhel (53) et Digoin (71). L'extension totale est de 15 100 m² et l'investissement de 10 millions d'Euros.
 - 2014** Consolidation de la stratégie EPI : organisation d'une Journée Fournisseurs, recrutement d'une équipe d'experts.
 - 2015** Lancement de la première application mobile de Lyreco.
 - 2018** Rachat d'Intersafe et Elacin deux acteurs majeurs des EPI aux Pays-Bas, en Belgique, en France et en Allemagne
 - 2020** Nathalie Gaspard devient Présidente du Groupe Lyreco. L'entreprise célèbre ses 94 ans

FILIALES ET PARTENAIRES

Actif dans 42 pays sur 4 continents au travers de ses filiales (25 pays) et de ses 13 partenaires (15 pays), Lyreco se classe parmi les premiers distributeurs de solutions pour l'environnement de travail. La stratégie de Lyreco, fondée sur des compétences communes et des systèmes d'information partagés, lui permet de proposer à ses clients internationaux une offre complète de produits et services identique à travers le monde.

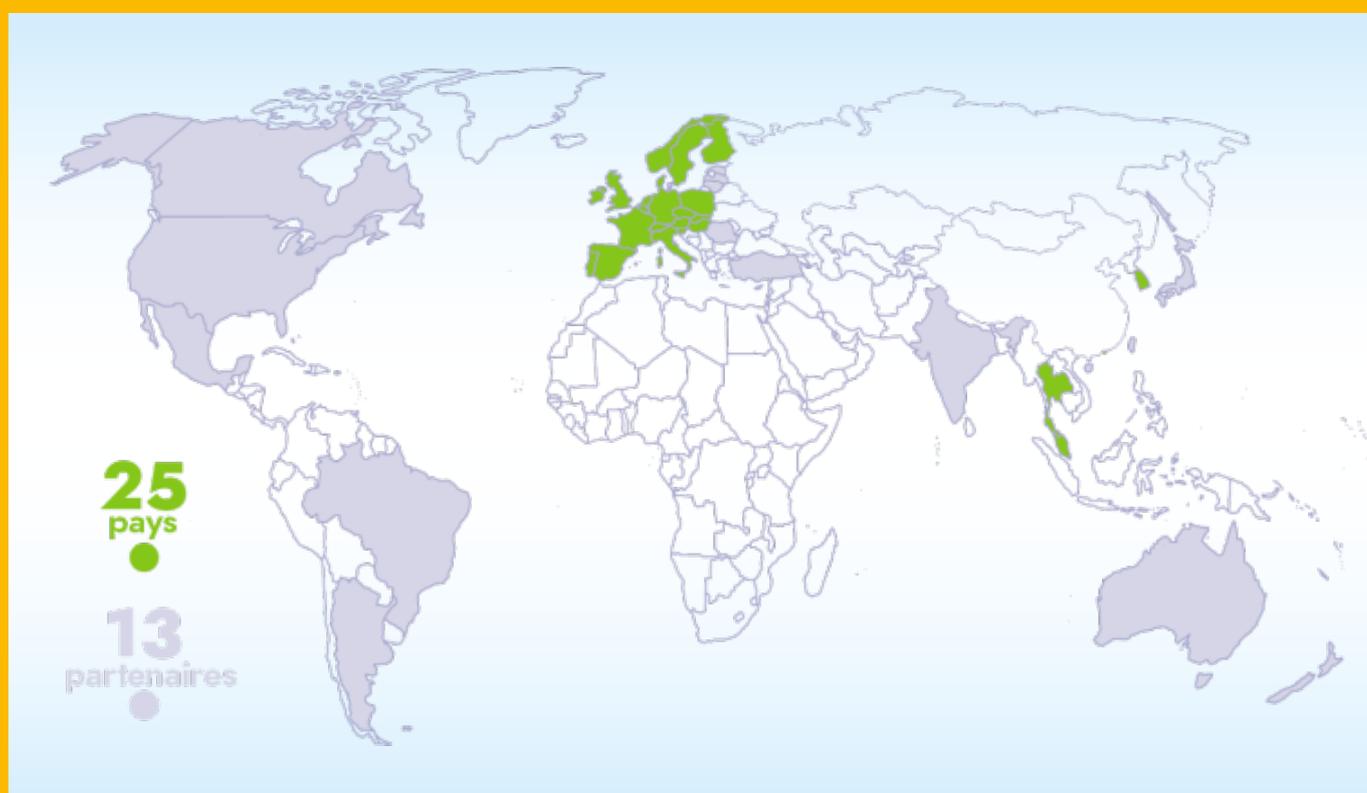
Via ses filiales, le Groupe Lyreco couvre les marchés suivants :

France	1926	Finlande	2005
Belgique	1989	Portugal	2005
Pays-Bas	1989	Suisse	2005
Luxembourg	1989	Autriche	2006
Espagne	1989	Hongrie	2006
Royaume-Uni	1991	Slovaquie	2006
Italie	1995	République Tchèque	2006
Allemagne	1996	Hong Kong	1998
Danemark	1996	Thaïlande	2002
Suède	1997	Corée du Sud	2004
Norvège	1998	Malaisie	2005
Irlande	1998	Singapour	2005
Pologne	1998		

Via ses 13 alliances stratégiques le Groupe Lyreco couvre également 15 pays :



Parmi les valeurs partagées au sein du groupe, le respect et l'éthique reposent sur des fondements clairs régissant les relations et la vie au travail des collaborateurs Lyreco.



COMIX®
齐心办公

rtc: o zi bună
la birou!

Staples

COS

OFFICE PRODUCTS DEPOT
your office supply heroes

Officeday
Work made easy

OFFICEMAG®

officepro
總務倉庫

3. PRODUITS ET SERVICES LYRECO

« Lyreco se transforme et nous affirmons notre volonté d'élargir notre terrain de jeu en proposant à nos clients non seulement des fournitures de bureau mais aussi une large palette de services associés et de nouvelles gammes telles que les EPI (Équipements de Protection Individuelle), des Solutions d'Impressions, d'Hygiène et de Restauration ou encore les Emballages d'expédition.

Eric Avril
Directeur Général de Lyreco France

PRODUITS, SERVICES ET SOLUTIONS POUR L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Lyreco répond aux besoins des entreprises pour leur simplifier la vie au travail en leur proposant une sélection de 16 000 références réparties en 4 univers produits (Fournitures de bureau, Tech & Print, Life@Work, Environnement industriel).

Lyreco propose des produits de marques leader et **1 200 références en marque propre** (Lyreco Premium, Lyreco et Lyreco Budget), devenant ainsi l'unique fournisseur pour tout l'environnement de travail.



- **Fournitures de bureau**

Le cœur de métier de Lyreco, qui confirme sa volonté de fournir une gamme complète de solutions permettant de répondre aux besoins de ses clients.



- **Tech & Print**

Un ensemble de matériels, accessoires et services afin d'accompagner les entreprises dans leurs mutations technologiques.



- **Life@Work**

Lyreco accompagne ses clients dans une démarche engagée de bien-être et santé au travail, une démarche de responsabilité sociétale.



- **Environnement Industriel**

Couvre tous les besoins en fournitures industrielles : EPI (Équipement de protection individuelle) et protection à usage unique ; premiers secours, produits de prévention et de sécurité notamment la signalétique ; installations de stockage et mobilier industriel ; produits d'emballage et d'expédition et petit outillage.

ZOOM SUR LES PRODUITS TECH & PRINT

Du poste de travail aux solutions d'impression, Lyreco conseille et accompagne ses clients dans la modernisation de leurs outils.

Lyreco propose un ensemble d'équipements, d'accessoires, de consommables et de services aussi bien pour l'environnement du poste de travail que pour les outils de mobilité, de communication et de collaboration.

Cet éventail de solutions complètes s'étend de la livraison en 24 heures des produits de consommation courante aux paramétrages personnalisés, l'installation sur site, la maintenance, l'assistance à distance et à la formation à l'utilisation.

Pour faciliter plus encore la gestion des budgets liés aux technologies, Lyreco propose également des solutions de financement souples et performantes.

ZOOM SUR LE MOBILIER

Lyreco poursuit son développement de solutions pour le mobilier de bureau en offrant une gamme plus large, alliant design et fonctionnalité et répondant aux nouvelles attentes du marché : espaces de coworking, espaces de pause, espaces d'accueil et d'attente...

Lyreco a également travaillé la présentation de son catalogue afin d'accompagner ses clients dans la sélection des produits et leur projection dans un espace de travail idéal.

Répondant aux nouvelles exigences de l'aménagement de bureau, Lyreco propose :

- Des mises en ambiance permettant à chacun de trouver son agencement idéal,
- Des focus produits qui permettent un acte d'achat plus simple et plus rapide.

Toujours à la recherche de la satisfaction de ses clients, Lyreco a développé une gamme de solutions et de services allant de l'aménagement et l'accompagnement du projet jusqu'à la manutention et le montage. Pour déployer cette approche, Lyreco a mis en place dès 2018 une structure commerciale dédiée et composée de 30 personnes.

ZOOM SUR L'HYGIENE

Lyreco intensifie son développement sur cet univers produit avec la gamme détergents de qualité professionnelle et écolabellisés (dégraissants, nettoyeurs sol, nettoyeurs multi-surfaces) et essuyage (bobines d'essuyages, papier toilette, mouchoirs, essuie-mains de très haute qualité en pure pâte écolabellisée).

La volonté de Lyreco est de proposer des produits de plus en plus respectueux de l'environnement et de l'utilisateur, d'éliminer toutes les substances CMR (Cancérogène, Mutagène, Reprotoxique) et celles bioaccumulables ou persistantes dans l'environnement. Préserver la santé de l'utilisateur est au cœur de toutes les réflexions.

Lyreco professionnalise ses équipes avec la mise en place d'une structure dédiée de 25 chargés d'affaires solutions.

ZOOM SUR L'ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL

Depuis 2013, Lyreco accélère son développement dans la commercialisation des produits de l'environnement industriel. **Les équipements de protection individuels représentent la part la plus importante de cette progression.**

Forte de cette réussite, Lyreco renforce sa démarche avec une équipe de chargés d'affaires solutions dans les EPI : 35 personnes réparties sur 4 secteurs régionaux. Cette équipe est accompagnée dans ses actions par 5 experts EPI.



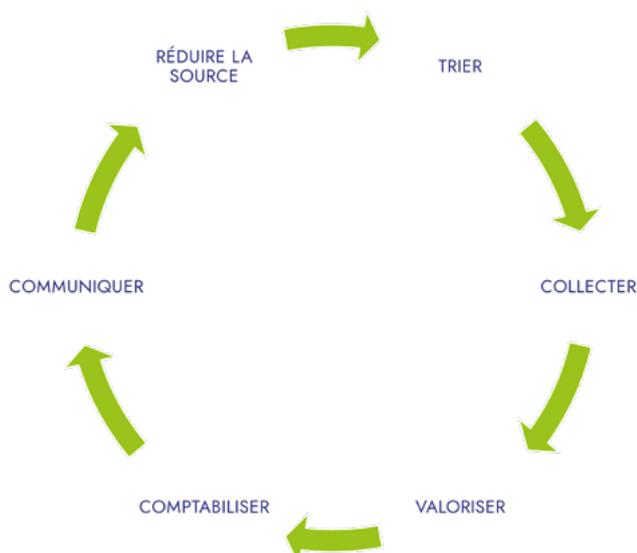
La gamme industrielle représente aujourd'hui plus de 10 000 références. Elle est complétée chaque année des dernières nouveautés des partenaires fabricants mondialement connus : ANSELL, MAPA, ATG pour les gants, AIMONT, UPOWER, PARADE pour les chaussures, BOLLE, HONEYWELL, DELTA PLUS, 3M pour les protections de la tête... La sélection des produits est basée sur un travail de collaboration étroite avec les partenaires ainsi que sur l'expertise terrain finement analysée.

La sélection s'adapte aux besoins des clients et répond à leurs exigences en terme de qualité, de sécurité... Quel que soit le secteur d'activité, Lyreco couvre tous les principaux risques pour tous les métiers.

Lyreco challenge les principaux distributeurs spécialistes sur le segment des EPI par sa capacité à proposer les produits références du marché et à les **livrer en 24h** sur tout le territoire français d'une part et d'autre part à préconiser des produits hors catalogue permettant de répondre encore plus finement. Les produits sont disponibles sur stock et sont vendus à l'unité pour la majorité d'entre eux, ce qui facilite la gestion des EPI chez les clients.

Enfin, Lyreco adresse tous les secteurs d'activité et permet aux clients de rationaliser leurs achats en globalisant toutes les catégories de produits commercialisés.

GESTION DE FIN DE VIE DES PRODUITS : VERS L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE



Comment une entreprise fondée depuis des décennies sur la vente de fournitures de bureau et de solutions auprès des entreprises en vient à gérer la collecte et le recyclage des déchets des produits qu'elle commercialise ?

Lyreco, apporteur de solutions aux entreprises, est engagée depuis plusieurs années dans l'économie **circulaire** et **solidaire**.

CIRCULAIRE :

Il est nécessaire et impératif de participer à cette collecte de déchets auprès des entreprises clientes, pour les aider à réduire leurs impacts et empreintes énergétiques au sens large du terme.

Aujourd'hui, la gestion des déchets se veut être un acte engagé et engageant ; engagé pour celui qui distribue les produits sur le marché, engageant pour celui qui les consomme.

Sur un marché très concurrentiel, Lyreco a travaillé sur les nouveaux besoins de ses clients. Une quête qui l'a menée sur le chemin de la circularité. Entre réglementations, obligations et besoin de suivi, les entreprises doivent investir de plus en plus de temps pour leurs gestions de déchets. Face à ce constat, Lyreco apporte une solution complète à ses clients notamment au niveau de la fin de vie des produits : Cartouches, Piles et Batteries, Ampoules et Tubes à néon, Masques, Gobelets et dernièrement la reprise des déchets papier avec des containers de collecte adaptés à chaque type de produit.

Ces solutions sont également conçues pour limiter l'impact carbone. Lyreco profite ainsi du passage de ses chauffeurs livreurs dans les locaux du client pour collecter les containers lorsqu'ils sont pleins. Lyreco massifie ensuite ces déchets en utilisant les flux logistiques existants afin de limiter au maximum l'impact CO₂ inhérent à ce type d'activité. Le partenariat avec des éco-organismes agréés ou le strict contrôle de ses partenaires permet ensuite à Lyreco de s'assurer du retraitement conforme des déchets.



SOLIDAIRE :

Lyreco commercialise depuis de nombreuses années auprès de ses clients, des consommables informatiques et des cartouches d'impression (Laser – Jet d'encre).

Il est donc logique et naturel de proposer des solutions de reprises avec des conteneurs qui permettent d'en faciliter la collecte (enlèvement par nos chauffeurs), leur stockage (dans nos Centres d'Éclatement puis vers Centres de Distribution) et leur transport vers notre partenaire de tri, en vue de proposer une seconde vie à ces cartouches.

Depuis 2016, pour le tri de ces déchets, Lyreco a décidé de collaborer avec les Ateliers du Bocage (ADB), une entreprise d'insertion adaptée, membre d'Emmaüs France, localisée sur le territoire national dans les Deux-Sèvres (79). ADB est spécialisé dans le recyclage, le ré-emploi et la vente de ce type de déchets. Les solutions Lyreco sont simples et économiques. Elles fonctionnent sans abonnement permettant aux clients d'adapter leurs consommations à leurs besoins.

En outre, Lyreco a souhaité apporter une dimension éthique à ses solutions de reprise en rétrocédant 1€ à Lyreco For Education* pour chaque vente de conteneur de reprise. C'est ainsi le parfait exemple d'une économie Solidaire où chaque acteur trouve son compte.

* plus de détails sur Lyreco for Education [en page 25](#)

4. SUPPORTS DE VENTE ET LOGISTIQUE

Lyreco investit massivement pour doter ses collaborateurs des meilleurs outils possibles, et ce, afin d'améliorer à la fois leur efficacité et leurs conditions de travail.

Au travers de l'adaptation de nos outils, nous nous donnons les moyens de nos ambitions, par exemple avec l'extension de nos centres de distribution nous permettant de proposer de nouveaux produits à nos clients tout en conservant notre qualité de service.

Dans le même temps, nous mettons à disposition ou développons pour nos clients les supports et outils connectés leur permettant de se mettre en relation avec Lyreco quand ils le veulent, d'où ils le veulent, avec toujours le même objectif de leur Simplifier la vie au travail.

*Eric Avril,
Directeur Général de Lyreco France*

UNE FORCE DE VENTE SUR MESURE

Pour assurer la meilleure qualité de service possible, Lyreco a mis en place une organisation hautement réactive pour s'adapter aisément aux besoins de chaque client.

650 commerciaux sont assignés individuellement aux clients, leur apportant conseils et assistance personnalisés. Les équipes généralistes intègrent 4 lignes d'affaires :

Comptes Publics	Comptes PME	Comptes Globaux & Stratégiques	Comptes Clés
Collaborateurs maîtrisant le code des marchés publics et les démarches commerciales correspondantes (<i>Appels d'Offres</i>)	Collaborateurs répartis sur tout le territoire national, qui accompagnent, en proximité, les clients dont l'effectif est inférieur à 500 salariés	Collaborateurs accompagnant les grandes entreprises françaises et collaborant avec elles à l'optimisation d'une offre commerciale globale tant en France que sur leur périmètre International	Collaborateurs nationaux et régionaux accompagnant les clients dont l'effectif est supérieur à 100 salariés.

Près de 140 commerciaux spécialisés « Chargés d’Affaires Solutions » : une ligne d’affaires spécialement créée pour encadrer les nouvelles gammes de produits. Ces équipes sont capables d’intervenir dans des domaines réglementés ou complexes, avec une mission de conseil et d’accompagnement. Répartis sur tout le territoire national, les « Chargés d’Affaires Solutions » interviennent auprès des clients sur différents secteurs : Solutions d’Impression, Solutions d’Hygiène et de Restauration, Solutions Mobilier et Aménagement d’espaces dédiés et Solutions de Sécurité et d’Équipement de Protection Individuelle.

270 conseillers commerciaux : Visant l’excellence de son service clients et la préservation de l’emploi, Lyreco a toujours internalisé sa plateforme de Relation Client. Pour cela, l’entreprise a su flexibiliser son organisation afin de répondre aux pics d’appels tout en proposant des contrats et horaires de travail réguliers à ses salariés. Ainsi, certains salariés du Service Relation Client atteignent les 30 ans d’ancienneté, un fait rare dans ce type de services.

Grâce à cette organisation, les clients bénéficient d’une relation commerciale professionnalisée et d’un partenaire multi-spécialiste agile et réactif, en capacité d’accompagner leurs transformations numériques, économiques, sociétales, environnementales, en adaptant leur environnement de travail aux enjeux de demain.

3 OUTILS DE COMMANDE COMPLÉMENTAIRES

CATALOGUES PAPIER

Lyreco propose un catalogue général permettant de découvrir l’ensemble de sa sélection produits et services, et aussi des catalogues thématiques pour certaines gammes : Agendas et Catalogue Industriel. Les catalogues papier restent largement utilisés pour préparer les commandes ensuite effectuées par téléphone, et plus généralement via le site internet (pour plus de 50%).

Ces catalogues sont disponibles en version papier et électronique.



Lyreco.fr un site rapide, simple et intuitif, permet de :

The screenshot shows the Lyreco website interface. At the top left is the Lyreco logo. A search bar contains the text 'Saisir un produit, une référence, etc.' with a magnifying glass icon. To the right are icons for 'Mon compte', 'Express', and 'Panier'. Below the search bar is a navigation menu with 'Nos produits' and several category links: 'Mes offres de bienvenue', 'Tampons personnalisables', 'Sélections Responsables', 'Fabriqué en France', 'Les produits Lyreco', and 'EPI'. The main banner features a dark blue background with white text: 'Première commande ? Profitez de nos offres de Bienvenue et de l'ensemble des services Lyreco.' To the right, there are three promotional elements: '-20% de remise' with a 'Je profite de la remise' button, 'Votre cadeau' with a gift icon and a 'Je profite du cadeau' button, and 'La livraison gratuite en 24h' with a truck icon. Below the banner are three light blue promotional cards: 'Tout notre EMBALLAGE' with a cardboard box image and a 'Je découvre' button; 'Nos offres PAPIER' with images of paper products and a 'Je découvre' button; and 'Toutes nos PROMOTIONS' with a woman's image and a 'Je découvre' button.



Trouver rapidement les produits dont les clients ont besoin

- Tous les produits des catalogues papier et bien davantage,
- Des filtres et des recommandations simplifiant la recherche,
- Des informations produits complètes (fiches sécurité, notices, produits complémentaires...).



Faciliter la commande

- Visualisation claire du stock en temps réel,
- Panier accessible en permanence,
- Gain de temps grâce à l'achat express et à la possibilité d'importer les commandes depuis Excel,
- Visualisation pour chaque client de son tarif personnalisé.



Gérer efficacement les achats

- Les produits favoris accessibles en un clic,
- L'historique des commandes complet et détaillé,
- Toutes les fonctionnalités permettant de gérer les utilisateurs et les dépenses.

UNE EXPERTISE E-PROCUREMENT CONNUE ET RECONNUE

Des catalogues aux factures électroniques, Lyreco s'intègre en toute transparence aux applications d'achat clients : Ariba, Perfect Commerce, Oracle, SAP, Ivalua, Qualiatic, Determine, etc.

La plateforme informatique unique facilite la mise en œuvre globale et locale et étend par conséquent les initiatives d'e-procurement de ses clients.

Quels que soient le type de document et la norme, Lyreco les accompagne afin de garantir une connexion facile en toute sécurité.

Afin de répondre au besoin de ses clients, Lyreco a mis en place, depuis novembre 2014, une solution de dématérialisation fiscale des factures au format PDF signé, permettant aux clients d'avoir toutes leurs factures disponibles et archivées dans un coffre-fort électronique.

Lyreco travaille aussi avec les différents opérateurs du marché en fonction du choix de ses clients. Pour les clients publics, Lyreco est connecté en direct à la plateforme de l'Etat CHORUS depuis 2017, avant même que l'obligation légale ne s'impose.

Déterminée à soutenir les projets d'achats stratégiques de ses clients, Lyreco met une équipe d'experts à leur service afin de leur fournir des conseils gratuits. Cette équipe, composée de deux consultants coordinateurs e-business et de 4 conseillers commerciaux, garantit, dans les délais et dans le cadre du programme de qualité certifiée Lyreco, la gestion efficace du projet jusqu'à sa mise en œuvre.

En étroite collaboration avec l'équipe de commerciaux, ces experts assurent le lien client - équipes techniques afin d'adapter les solutions techniques et les processus qui correspondent le mieux à la stratégie d'achat de chaque client.

UN SERVICE DE LIVRAISON EN 24H

450 chauffeurs-livreurs répartis sur 41 plates-formes régionales

assurent la livraison des commandes au bureau des clients dès le lendemain (livraison en 24h dans plus de 95% des cas). Lyreco a toujours attaché énormément d'importance au professionnalisme et à l'efficacité de son service. La quasi-totalité de ses clients bénéficie d'une livraison en 24H : toute commande passée avant 18H00 est livrée le lendemain. « Notre système de gestion des stocks sous SAP et le professionnalisme de nos équipes nous permettent d'avoir un taux de service >99% reconnu comme le meilleur de la profession », précise Daniel Dendievel, directeur logistique. Deux entrepôts de stockage et de préparation des commandes et une implantation des équipes de livraison au plus près des clients permettent de garantir une préparation et une livraison des commandes dans les délais.



Le + Lyreco : les articles ne sont pas déposés sur un quai de déchargement ou dans un hall d'accueil mais chaque fois que possible et demandé, remis aux personnes concernées, au plus près des postes de travail.

« Engagée depuis 2002 par la signature du Pacte Mondial de l'ONU, Lyreco s'est fixée l'objectif d'être LA référence pour des solutions responsables d'environnement de travail. Pour ce faire, notre gouvernance veille à ce que les préoccupations sociales, environnementales et éthiques soient intégrées à chaque prise de décision ; nos équipes travaillent au quotidien pour proposer des produits et services sains, responsables et durables ; nous tâchons d'être exemplaires dans les actions que nous menons au sein de notre organisation ».

Karine Kaczmarczyk,
Responsable Qualité, Sécurité, Environnement
& Responsabilité Sociétale des Entreprises

LES PRINCIPES DIRECTEURS DE LA DÉMARCHE RSE :

La stratégie de Lyreco repose sur les principes de la responsabilité sociétale et implique systématiquement le concept de durabilité dans chaque prise de décision.

Tous les jours, l'entreprise s'efforce d'agir en tant que partenaire responsable envers toutes ses parties prenantes : employés, clients, fournisseurs et partenaires stratégiques. Elle engage des actions concrètes pour se transformer et accompagner ses clients dans leurs propres transformations, qu'elles soient numériques, économiques, sociétales ou écologiques, en les aidant à adapter leur environnement de travail aux enjeux de demain.

Cela se traduit par le choix des produits proposés, la façon dont ils sont livrés, mais aussi par les initiatives qui sont menées en interne pour réduire l'impact lié à l'activité de l'entreprise et favoriser la qualité de vie au travail des collaborateurs.

Au quotidien, nos engagements RSE s'appuient **sur 3 piliers fondamentaux** :

Le respect de l'environnement et l'engagement dans des pratiques responsables

La valorisation des collaborateurs et des compétences de chacun

La relation de confiance avec les clients, fournisseurs et partenaires

QUELQUES INITIATIVES EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

Les initiatives de durabilité de Lyreco mettent en évidence l'impact de chaque département sur l'environnement. Ayant identifié ces axes d'améliorations, Lyreco travaille systématiquement à la réduction des éventuels effets négatifs de ses actions sur l'environnement.

La société innove et cherche constamment des solutions pour réduire son empreinte environnementale. L'ensemble des collaborateurs est engagé et participe à cette démarche :



Émissions de CO2 en 5 ans



Déchets recyclés et valorisés



[Découvrez le rapport RSE 2022](#)

Réduction des déchets et zéro plastique dans les bureaux : La filiale France a impliqué l'ensemble de ses collaborateurs dans une démarche de réduction et de valorisation des déchets. Au siège social, sur chaque étage et sur chaque plateau, l'on retrouve des plateformes de tri sélectif centralisées avec des conteneurs dédiés au recyclage de papier, bouteilles et gobelets, cartouches d'encre, bombes aérosols, ampoules, piles, etc.

Tous les collaborateurs disposent de mugs en céramique et de gourdes en verre aux couleurs de l'entreprise. A chaque rendez-vous, les visiteurs se voient remettre un gobelet lavable et réutilisable pour leurs consommations de boissons pendant leur passage au siège. **Lyreco s'est engagée à interdire le plastique à usage unique sur l'ensemble de ses sites à l'horizon 2025.**

Des infrastructures performantes : Lyreco investit dans l'ensemble de ses infrastructures pour améliorer leurs performances énergétiques et environnementales en conformité avec les certifications ISO 14001 et 50001.

- Réfection de l'intégralité des toitures, des menuiseries et des murs des bâtiments du siège social afin d'obtenir une meilleure isolation phonique et thermique
- Végétalisation des toitures pour favoriser la biodiversité
- Mise en place d'ombrières solaires sur les entrepôts logistiques
- Récupération de l'énergie fatale des serveurs informatiques pour chauffer 7 500 m² de bureau par pulsion d'air chaud

Réduire et optimiser les déplacements : Avec plus de 1200 commerciaux et chauffeurs livreurs qui passent une grande partie de leur temps sur les routes, Lyreco a fait de son plan de mobilité un projet prioritaire, mais aussi l'occasion de repenser plus largement les déplacements de l'ensemble des collaborateurs.

Axé sur 4 thématiques - la réduction des trajets domicile-travail, la réduction des trajets professionnels, le changement de modes de transports et l'implémentation des nouveaux modes de travail - ce plan intègre entre autres une plateforme de covoiturage, encourage la pratique de l'éco-conduite et favorise le train pour tous les déplacements au-dessus de 200 km.

TROPHÉES RSE LYRECO



Organisés depuis 2017, les Trophées RSE Lyreco sont un événement fédérateur pour mettre en valeur les engagements des organisations en termes de Responsabilité Sociale. Ils récompensent les meilleures actions des entreprises sur les volets Environnementaux, Sociaux, Sociétaux et Economiques, en fonction de leur impact, leur caractère concret et innovant, leur capacité à être dupliquées, leur pérennité et leur créativité.

Initialement réservés aux clients de Lyreco, ils se sont progressivement ouverts à toutes les organisations porteuses d'une initiative RSE innovante et ayant envie de la partager : grands-groupes, PME, start-ups, entités publiques, associations...

LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT COMME FIL CONDUCTEUR DE LA STRATEGIE BUSINESS

Dans une démarche engagée en faveur de la planète et des générations futures, Lyreco propose des produits et des services éco-responsables, évite le suremballage et investit dans une flotte de livraison respectueuse de l'environnement.

DES PRODUITS ET SERVICES TOUJOURS PLUS RESPONSABLES ET DURABLES

Avec la volonté d'offrir des produits toujours plus sains et plus sûrs pour la santé et l'environnement, Lyreco travaille conjointement avec ses fournisseurs pour garantir la transparence et la fiabilité des produits labélisés et aller plus loin que les réglementations en vigueur.

Aucune substance controversée dans les produits à marque-propre : Lyreco a accentué le contrôle des composants de tous les produits à marque propre et en a éliminé toutes les substances CMR (Cancérogène, Mutagène, Reprotoxique).

Le service de traitement et recyclage des déchets : Lyreco propose à ses clients la mise en place de containers de récupération des piles, des cartouches d'impression, des ampoules, des petits déchets DEEE, des gobelets, des masques et du papier.



Sur la base d'une logistique inversée, Lyreco capitalise sur la force de ses 450 chauffeurs-livreurs qui distribuent des produits quotidiennement dans les locaux de ses clients et en profitent pour y collecter les conteneurs lorsqu'ils sont pleins.

Pour avancer sur le chemin de la circularité et accompagner ses clients dans leur propre démarche RSE, Lyreco a mis en place des filières de collecte et valorisation. Exemple : le partenariat avec les Ateliers du Bocage (Société Coopérative d'Intérêt Collectif) qui recycle des cartouches d'impression.

AGIR SUR LA LIVRAISON POUR LIMITER L'IMPACT ECOLOGIQUE

Avec 60 000 colis livrés chaque jour en France, Lyreco est sans cesse à la recherche de solutions permettant de diminuer son impact sur l'air et les émissions de gaz à effet de serre, de contribuer au désengorgement des centres-villes, d'améliorer l'ergonomie de travail de ses livreurs et de conserver le meilleur niveau de satisfaction pour ses clients.

Les réflexions se concentrent en lien étroit avec les clients sur la VMC (valeur moyenne de commande) et les flux logistiques. Lyreco a également développé des outils de géolocalisation afin d'optimiser ses tournées et d'analyser les comportements de conduite de ses chauffeurs-livreurs. Enfin, quand un conditionnement est nécessaire pour la livraison, le système sélectionne automatiquement le carton le plus petit possible pour contenir tous les articles, réduisant ainsi le volume des emballages de 18% en moyenne et permettant d'utiliser moins de véhicules pour livrer davantage de produits.

Les initiatives concernant la flotte de véhicules de livraison sont également nombreuses :

- 11% de la flotte roule au gaz naturel
- Livraison par triporteurs à Angers, Bordeaux, Grenoble, La Rochelle, Lille, Lyon, Marseille, Montpellier, Rouen, Rennes, Saint-Étienne, Strasbourg, et 10 arrondissements de Paris...

Lyreco livre Paris via la Seine

En septembre 2019 Lyreco s'est associée à la start-up Fludis pour mettre en place une solution de livraison couplant transport fluvial et terrestre pour la logistique du dernier kilomètre dans Paris.

Un bateau-entrepôt à propulsion 100% électrique parcourt quotidiennement le bassin de la Seine depuis le port d'Austerlitz, chargé de 7 tonnes de marchandises. Des conteneurs de 250 kg de charge utile sont préparés à bord et déposés lors des escales aux ports parisiens, où une dizaine de vélos utilitaires à assistance électrique organisés en « milk-run » prennent la relève pour acheminer les commandes jusqu'aux clients de Lyreco.



Ce partenariat permet à Lyreco de réduire de 50% le parc de véhicules de livraison circulant dans les rues de la capitale.

Une association inédite avec deux transporteurs, pour la création d'une station Gaz Naturel pour Véhicules (GNV)

Lyreco et les transporteurs Rave et TC Transports se sont associés pour permettre la création d'une station Gaz Naturel pour Véhicules (GNV) à proximité de la plateforme logistique de Lyreco à Digoin. Un modèle de développement inédit en France pour assurer la promotion du GNV, un carburant économique et respectueux de l'environnement.

L'emplacement stratégique de la station sur l'un des axes routiers les plus fréquentés de France participe au maillage territorial de ces stations, et est un véritable accélérateur du développement d'un carburant encore trop peu exploité.

La station en bref :

- La station est située dans la zone Ligerval Nord, à proximité du site Lyreco et du site TC Transports,
- 1^{ère} station de distribution de gaz de Bourgogne destinée aux Véhicules Industriels,
- La station est opérationnelle depuis octobre 2016,
- Elle comporte deux pistes de distribution qui alimentent 20 à 25 camions par jour, principalement pour les flux Lyreco.



La politique RH de Lyreco se concentre sur le bien-être au travail, l'équilibre vie professionnelle - vie privée, la mobilité interne, un système d'identification des talents et un plan de formation dynamique, afin d'offrir à ses collaborateurs un environnement adéquat et un emploi épanouissant, des perspectives d'évolution et des avantages salariaux et non salariaux.



L'entreprise a obtenu en 2023 pour la douzième année consécutive la certification Top Employer France qui atteste l'excellence de sa politique de Ressources Humaines.

Les engagements de Lyreco en matière « d'expérience collaborateur » se sont traduits par une accélération de la digitalisation de ses outils. Cette transformation, enclenchée depuis quelques années maintenant, aboutit à des process RH répondant aux usages de la génération Y dans le but de détecter et attirer de jeunes talents et de fidéliser ses équipes.

Zoom sur la diversité et l'égalité des chances : Depuis plusieurs années, Lyreco s'engage activement en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, la gestion des séniors ou encore l'insertion des publics éloignés de l'emploi. L'entreprise considère la diversité comme un facteur de performance, c'est pourquoi elle a souhaité prendre des engagements forts et se fixer des objectifs dans chaque domaine.

Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap avoisine les 6% depuis 2015. En 2018, le montant associé aux contrats avec des EA/ESAT s'élève à près d'un million d'euros, portant la part de l'emploi indirect à 2,2%.

LYRECO FOR EDUCATION

Lyreco For Education est un programme mené par Lyreco depuis 2008, permettant de donner un meilleur accès à l'éducation des enfants dans les pays en voie de développement. Soutenu par la collecte de fonds auprès des clients, des fournisseurs et des collaborateurs dans l'ensemble des filiales, le programme a d'ores et déjà accompagné la scolarisation de plus de 50 000 enfants dans les pays concernés.



En 2009, LFE a soutenu la scolarisation d'enfants du Vietnam en partenariat avec Aide et Action (AEA ONG). En 2010, LFE s'est engagé avec Care (ONG) dans un projet au Brésil à Duque de Caxias en banlieue de Rio de Janeiro, une ville marquée par la déscolarisation.

En 2011, Lyreco poursuivait son engagement pour une durée de 4 ans au Togo en partenariat avec AEA visant à améliorer l'éducation des enfants les plus démunis.

En 2012, de nouveaux centres d'éveil ont été construits ou équipés en fournitures et mobilier pour accueillir les enfants de moins de 5 ans. En 2013, l'entreprise a créé le projet « Child to Child » dans 30 des 200 écoles qu'elle soutient. L'objectif étant d'instruire les enfants sur 4 axes principaux : les actions environnementales, les règles d'hygiène pour améliorer la santé, l'importance de l'éducation et les activités sportives qui permettent le développement physique. Grâce au projet, « Together for Togo », plus de 10 000 écoliers supplémentaires se sont inscrits dans les écoles soutenues par Lyreco, soit une augmentation de 30%.



En 2014, Lyreco a poursuivi ses actions au Togo dans les deux régions des savanes et Kara, avec un projet dans quatre écoles secondaires afin de proposer une éducation supérieure en équipant ces écoles de 10 ordinateurs chacune et de former les professeurs et les enfants à leur utilisation. Le projet a permis de donner l'accès à cette nouvelle technologie à 1 000 étudiants avec le soutien de 24 professeurs formés.

De 2015 à 2018, Lyreco s'est associé à l'ONG Care pour lancer le projet « Move it for Madagascar » avec pour objectif de reconstruire et rénover les écoles, d'améliorer la qualité de l'éducation en formant les professeurs et en équipant les écoles, de sensibiliser et impliquer les parents et de se concentrer sur la prévention des désastres naturels. Bilan : plus d'un million d'euros collectés qui ont permis de soutenir 18 000 enfants, 28 salles de classes réhabilitées et 300 enseignants formés.

2019 – 2022 : Direction le Cambodge !

Pour son dernier projet, Lyreco a choisi de s'associer à l'ONG Care pour favoriser l'accès à l'éducation, à l'eau, et aux infrastructures sanitaires, et améliorer les pratiques de vie courante des élèves issus des minorités ethniques dans le Nord-Est du Cambodge.

Présentation de Lyreco For Education : <http://tinyurl.com/LyrecoForEducation>

DES CHAINES D'APPROVISIONNEMENT DURABLES

Le succès économique de Lyreco repose sur sa capacité à construire des relations de confiance avec l'ensemble de ses parties prenantes : employés, clients, fournisseurs et partenaires stratégiques ! À titre d'exemple, tous les collaborateurs et fournisseurs sont signataires d'une charte éthique et la politique d'Achats repose sur un partenariat durable avec les fournisseurs, qui s'engagent à respecter les mêmes valeurs sociales, environnementales et humaines.

Pour assurer la construction de relations fortes sur le long terme, l'équipe de Direction veille à la conformité aux normes et analyse les risques afin de mettre en place des actions adaptées. Le département QSS quant à lui, s'assure que chaque décision soit prise en cohérence avec nos engagements RSE.

Tous les fournisseurs sont suivis dans le cadre d'un programme continu d'évaluation intitulé « Supplier Performance Improvement Program » (SPIP), qui évalue les fournisseurs tout au long de l'année sur des critères tels que la disponibilité des produits, le support marketing, le respect de l'environnement et l'écoute clients. Une remise de trophées nous permet de saluer les plus performants et de mettre en place les plans d'action pour une amélioration continue.

100% des usines qui fabriquent des produits de la marque Lyreco font également l'objet d'un audit annuel, qu'elles produisent des biens directement ou indirectement importés (par le biais de sous-traitants).

PROCESSUS EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET D'AUDIT

Le système de management certifié ISO9001 de Lyreco garantit des indices de surveillance et de mesure susceptibles d'avoir un impact sur l'expérience des clients.

En outre, dans chaque filiale, un responsable qualité, sécurité et environnement est intégré au niveau de la haute direction pour garantir que toutes les filiales soient certifiées ISO9001 et ISO14001.

En tant qu'entreprise privée, Lyreco est fière d'offrir les normes les plus élevées en matière de transparence et de fiabilité pour les parties prenantes. Le Groupe y parvient grâce à l'utilisation d'une plateforme de comptabilité commune qui permet d'accéder à toutes ses entrées à partir du Siège. Les filiales font régulièrement l'objet d'audits externes ou internes pour garantir le respect des procédures financières.

Lyreco conçoit ces audits comme des leviers directs d'amélioration. Dans la mesure du possible, l'entreprise utilise ces analyses pour élaborer des solutions sur mesure. Selon les sujets, ces réflexions peuvent être collectives afin d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans le processus d'amélioration.

Engagée dans une politique qualité précise, Lyreco a adopté un système intégrant les 3 piliers que sont la qualité, l'environnement et l'énergie. **Certifiée Iso 9001 v2015, Iso 14001 v2015 et Iso 50001**, l'entreprise Lyreco sensibilise ses collaborateurs et ses fournisseurs sur la qualité et l'environnement.

RÉCOMPENSES ET CERTIFICATIONS

2023 Lyreco reçoit le label **Top Employer** pour la douzième année consécutive

2022 Lyreco reçoit le label **Top Employer** pour la onzième année consécutive

2021 Lyreco reçoit le label **Top Employer** pour la dixième année consécutive

2020 Lyreco reçoit le label **Top Employer** pour la neuvième année consécutive

Lyreco reçoit le label **Top Employer** pour la huitième année consécutive, ainsi que le prix « **Coup de coeur** » Initiative énergie et le prix « **Potentiel** » Initiative communication du Club Génération Responsable. Lyreco a également remporté le prix « **Coup de coeur** » du Jury du Cercle SIRH.

2019

Lyreco France reçoit la **mention Or ex-aequo des Trophées de l'Economie Responsable** dans la catégorie entreprise de + de 500 salariés pour son plan de mobilité et son engagement en faveur d'une économie responsable. L'entreprise **obtient également 2 trophées R AWARDS** : Catégorie ENERGIE pour son système de récupération de chaleur de ses salles informatiques et catégorie POTENTIEL pour son site « RSEENJEUX.COM »

2018

Lyreco reçoit le label Top Employer pour la septième année consécutive.

Lyreco obtient le Statut OR du programme de certification CO2 de MASTERNAUT pour la réduction de 65 Tonnes de CO2 en 2018 par rapport à 2017

2017

Lyreco reçoit le label Top Employer pour la sixième année consécutive

Lyreco obtient la certification ISO 50001 - Systèmes de management de l'énergie

2016

Pour la cinquième année consécutive, Lyreco a reçu le label Top Employer décerné chaque année par l'Institut CRF et distinguant les entreprises pour l'excellence de leurs politiques de Ressources Humaines.

2014

Lyreco France s'est vue attribuer le Trophée d'Argent pour sa Qualité de Vie au Travail lors de la première édition des « Victoires du Capital Humain » qui s'est tenue le 8 décembre 2014 à Paris.

2014

Pour la troisième année consécutive, Lyreco France confirme sa position de Top Employer. A l'issue de l'audit sur les politiques RH effectué par le CRF Institute, il en résulte que Lyreco France propose des conditions de travail exceptionnelles.

2013

Lyreco est certifiée « Top Employer de l'année 2013 » À l'issue de l'audit annuel sur les politiques RH effectué par le CRF Institute auprès d'un grand nombre d'employeurs français, Lyreco a obtenu la certification Top Employer en France pour 2013.

2012

Lyreco reçoit le label Top Employer 2012, qui récompense les entreprises pour la qualité de leurs politiques de Ressources Humaines. Cette distinction constitue une reconnaissance des performances de l'entreprise en matière de RH.

Au travers de l'audit mené et des interviews réalisées, plusieurs aspects spécifiques de sa stratégie RH ont été relevés et appréciés : l'évolution des salariés, le « Bien vivre » chez Lyreco, l'engagement.

- 2012** **Le Trophée RSE a récompensé Lyreco pour l'ensemble de son approche Développement Durable.** Ce prestigieux prix est organisé par OPI durant le Paperworld de Francfort. OPI souligne « les juges font l'éloge de Lyreco comme une compagnie qui vit, travaille et respire son approche RSE, cohérente dans tout ce qu'elle fait ».
- 2010** **Lyreco a remporté le Trophée Horizon.** Organisé par la direction Achats Groupe de Crédit Agricole S.A., le Trophée HORIZON s'adresse aux fournisseurs de Crédit Agricole S.A. et à ses filiales engagés dans une démarche de Développement Durable et de Responsabilité Sociale et Environnementale. Un jury composé d'universitaires, d'un cabinet spécialisé dans les actions RSE, d'acheteurs et de responsables du Développement Durable a remis à Lyreco le Trophée Horizon dans la catégorie Grandes Entreprises.
- 2010** **Le réseau ALLIANCES** organisateur du **WORLD FORUM LILLE** a remis à Lyreco le trophée en reconnaissance de l'ensemble des actions présentées. Le jury s'est dit « impressionné par les indicateurs et le suivi des actions de l'entreprise ».

ENGAGEMENTS ET CHARTES

- 2015** **Signataire de La charte de la Diversité**
En signant la Charte de la Diversité, Lyreco s'engage en faveur de l'égalité professionnelle Hommes/Femmes, envers les personnes en situation de handicap, les seniors et les publics éloignés de l'emploi.
- 2014** **Signataire de la charte APEC & Entreprises**
Pour lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité dans l'accès à l'emploi, Lyreco s'est engagée à respecter un certain nombre de règles lors de la publication de ses offres.
- 2012** **Membre de l'ObsAr**
L'ObsAR est une association de la loi 1901 qui a pour objectif d'échanger les bonnes pratiques concernant les Achats Responsables. Il vise à mettre à la disposition de ses adhérents des indicateurs de mesure et d'évolution des pratiques métiers et des espaces de rencontres entre les parties prenantes.
- 2011** **Signataire de la charte des Relations Fournisseur Responsables**
La Charte des relations fournisseur responsables a été créée dans le but de sensibiliser les acteurs économiques aux enjeux inhérents aux achats responsables et à la qualité des relations clients-fournisseurs.
- 2002** **Signataire du Pacte Mondial de l'ONU**
Avec la signature du Pacte Mondial de l'ONU en 2002, Lyreco poursuit sa politique de développement durable tant au sein de son entreprise que dans ses relations avec les fournisseurs et les clients, en les sensibilisant aux impacts environnementaux.

PROFIL DU GROUPE

Fondation	1926
Siège	Marly, France
Conseil d'administration	Présidente : Nathalie Gaspard PDG : Grégory Lienard
Employés	Plus de 11 000 à travers le monde
Positionnement sur le marché	Leader européen des solutions d'entreprises pour l'environnement de travail Business-to-Business
Présence internationale	Présence dans 42 pays au travers de ses filiales et de 13 partenaires

PROFIL DE LA FILIALE LYRECO FRANCE

Création	1926
Membres du Comité de Direction	Directeur Général : Eric Avril Directeur Commercial Lyreco France : Paul Simpé Directeur Marketing : Simon Tancre Directeur Logistique : Daniel Dendievel Directeur de la Relation Client : David Lameirinhas Directeur Ressources Humaines : Audrey Desbonnet Directeur Service Coordination Informatique Lyreco France : Eric Destoop
Employés	2 000 salariés en France, dont plus de 650 commerciaux, conseillers commerciaux et 450 chauffeurs livreurs.
Principales gammes de produits et services	16 000 produits couvrant les besoins pour l'environnement de travail
Positionnement sur le marché	Leader français des solutions d'entreprises pour l'environnement de travail Business-to-Business
Organisation logistique	41 centres d'éclatement répartis sur toute la France 2 plateformes logistiques : Villaines-la-Juhel (53) et Digoïn (71) 90 000 m ² de surface de stockage 15 000 références stockées 10 300 commandes traitées par jour 76 000 lignes préparées par jour 60 000 colis livrés par jour



Eric Avril, Directeur Général France

Eric Avril a débuté sa carrière en 1989 au Groupe Moselle Vieillemard en tant que chef de produit. En 1999, Eric rejoint Reader Digest, où il a occupé notamment les fonctions de Directeur Marketing France et Directeur Global Mutation e-Commerce en charge de la gestion de différents points de contact (marketing direct, catalogue, site internet, ...) avec les clients. Il a également été confronté à un marché en profonde mutation et a participé au projet de transformation digitale du Reader's Digest.

En 2016, Eric rejoint Lyreco en tant que Directeur Marketing France en charge de la définition et de la gestion de l'Offre (Produits/Fournisseurs, Services et Pricing) et du plan Marketing.

Depuis octobre 2019, Eric occupe le poste de Directeur Général France.

Eric Avril est diplômé de l'Institut Supérieur de Marketing Vente (ISMV Cergy-Pontoise).



Paul Simpé, Directeur commercial Lyreco France

Diplômé HEC (2010) et ICAD (1986), Paul intègre Lyreco en 1993 comme Attaché Commercial et évolue en 1998 vers une première fonction de management. En 2004, il devient Directeur de business ligne comptes publics, au sein de la division Grands Comptes.

En 2009, il intègre le Comité de Direction France en qualité de Directeur Commercial Field-PME PMI, puis se voit confier la direction commerciale Grands Comptes en 2010.

Depuis 2017, Paul occupe le poste de Directeur Commercial France.



Simon Tancré, Directeur Expérience Client & Digital

Après une licence à l'Université Catholique de Lille et un Master de l'EDHEC en Global Business, Simon gagne de l'expérience en tant que Project Manager Assistant chez Leroy Merlin, Product Coordinator chez Adeo Services puis Assistant Product Manager chez Bonduelle. Il intègre ensuite Lyreco en 2016 en tant que Chargé d'Études Marketing où il bâtit progressivement les premières évolutions du modèle omnicanal. En 2018, il est nommé Responsable des Campagnes Omnicanales et pilote le développement des campagnes marketing et e-commerce chez Lyreco France, puis Directeur Expérience Client & Digital en 2022.



Gauthier Delannoy, Directeur de l'Offre

Diplômé d'un Master en Management et Sciences de Gestion de l'IAE de Lille, Gauthier démarre sa carrière comme contrôleur de gestion dans le secteur du retail pour enfants, d'abord chez Okaïdi puis chez Vertbaudet pendant environ 5 ans. Il est ensuite nommé Responsable du contrôle de gestion chez Cyrillus où il restera 3ans. Fort de son expérience, il intègre le service financier du Groupe Lyreco en 2016 en tant que Business Analyst, pour devenir en 2021 Responsable du Contrôle de Gestion Lyreco France. Depuis 2022, Gauthier occupe le poste de Directeur de l'Offre.



Karine Kaczmarczyk, Responsable Qualité, Sécurité, Environnement & Responsabilité Sociétale des Entreprises

Diplômée d'un Master 2 en Quality Hygiène Sécurité & Environnement de l'INSA, Karine débute sa carrière chez Vallourec comme Animatrice Sécurité. Après avoir occupé des postes de Généraliste Sécurité et Coordinatrice Santé Sécurité Prévention chez Nyrstar et Kiloutou respectivement, Karine intègre Lyreco en 2018, en tant que Responsable Santé et Sécurité au Travail au sein de la Direction Logistique. En 2022, elle est nommée Responsable QSE et RSE (Qualité, Santé, Environnement & Responsabilité Sociétale des Entreprises) pour Lyreco France.



Daniel Dendievel, Directeur Logistique France

Après une formation transport et logistique Daniel Dendievel a travaillé pendant 5 ans dans la partie distribution d'une brasserie (encadrement d'une centaine de chauffeurs-livreurs). Puis après un court passage dans la location de semi-remorques, Daniel a intégré Lyreco en 1991. D'abord comme responsable des livraisons sur la moitié ouest de la France, il a ensuite dirigé le service approvisionnements pendant 6 ans avant de devenir Directeur Logistique en 2000.

Entre temps Daniel a valorisé son expérience en obtenant un Master MLIT (Management Logistique et Ingénierie des Transports) à l'Université de Lille 1.



David Lameirinhas, Directeur de la Relation Client

Spécialiste de l'expérience client et du service à la clientèle, David a été successivement Sales Représentative chez Canon France, Heads of Sales chez Toshiba et Directeur de Projets chez As-Com (OUTSOURCIA) en créant notamment un Laboratoire d'Expertise Télémarcheting. Entre 2011 et 2019, il a travaillé pour le Groupe KGB / 118 218 Le Numéro en tant que Directeur des Operations Clients.

Arrivé au Groupe Lyreco en septembre 2019 en tant que Global Customer Care Director, David a eu pour mission de concevoir un nouveau modèle opérationnel pour les Centres de Relation Client et de piloter l'ensemble des filiales dans la mise en œuvre des solutions techniques associées.

Au sein de la filiale française, il est aujourd'hui en charge de propulser la transformation digitale opérée au sein de ce service, de consolider la culture « Customer Centric » et d'assurer l'excellence de l'expérience client, en tirant le maximum des outils déployés, pour porter la voix du client dans tous les organes de l'entreprise.



Audrey Desbonnet, Directrice des Ressources Humaines Lyreco France

Formée en droit social pour l'ingénierie salariale et les relations sociales, Audrey démarre sa carrière chez Auchan en Ressources Humaines. Elle diversifie son expérience en occupant les postes de consultante chez KPMG, puis Responsable RH chez Okaïdi. Sa carrière chez Lyreco démarre en 2015, d'abord en tant que Responsable Ressources Humaines France, puis au sein de l'entité Groupe comme People & Culture Manager.

Nommée en mai 2022 à la Direction RH de Lyreco France, Audrey a travaillé à la mise en place de cette nouvelle politique dont les premiers grands chantiers verront le jour en 2023.



Eric Destoop, Directeur Service Coordination Informatique Lyreco France

Eric a intégré Lyreco en 1988, au sein du service Paie, à l'issue de sa Maîtrise en Sciences Techniques Comptables et Financières. Il a ensuite occupé tour à tour les postes de Chargé de missions pour le compte des Ressources Humaines, d'Auditeur Comptable, de Chef de projet, de Chargé d'études et rémunérations, de Responsable du service Informatique France en 1998 et est depuis Janvier 2017, Directeur du Service Coordination Informatique France.



Agence Linka International

NATALIA FERNANDEZ

n.fernandez@linka-int.com

+33 6 71 28 39 05



Dossier de presse